

¿Estamos formulando indicadores que nos permitan medir el desempeño de los procesos o simplemente reportando datos?

Un indicador es diferente a un dato. El primero es una representación –cuantitativa preferiblemente– establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante del desempeño de un proceso (Tomado de: Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión, del DAFP).

Es una medición ordinal que tiene siempre una dirección o rumbo esperado, mientras que la medición sobre un dato no nos permite pronunciarnos sobre si ésta es buena o mala por sí sola (Tomado de: Presentación Indicadores de Gestión, del DAFP).

Un indicador se debe establecer como una relación entre: logros alcanzados con respecto a logros planeados, o lo real sobre lo propuesto, o la parte sobre el todo, o lo actual frente a lo anterior:

- I = Parte / Todo
- I = Real / Propuesto
- I = Actual / Anterior

Ejemplo:

- I = Número de víctimas satisfechas con la atención en 2015 / Total de víctimas encuestadas en 2015 * 100
- I = 6352/8000
- I = 79,4%

Interpretación: el porcentaje de víctimas satisfechas con la atención durante la prestación del servicio en la Entidad (2015) es de 79,4%, lo que representa el grado de satisfacción por ende de calidad de la atención a la víctima en la Entidad, en ese periodo.

“Número de víctimas satisfechas” es diferente a **“Grado de satisfacción frente a la atención a la víctima en la Entidad en un periodo determinado”**

“Número de víctimas satisfechas” es un dato que proporciona solo una información. Por no contrastarse con otra variable, no permite pronunciarse como buena o mala para ningún efecto, es una información estática.

“Grado de satisfacción frente a la atención a la víctima en la Entidad en un periodo determinado” es un indicador porque es una representación cuantitativa establecida mediante la relación de dos o más variables que brinda información de desempeño de un proceso, pues mide el avance o retroceso en un periodo determinado, contando con una línea base con la cual contrastar, para efectos de establecer acciones correctivas o preventivas.

Conclusión

Un indicador debe ser una herramienta que permita clarificar y definir los objetivos e impactos esperados, con los cuales se pueda verificar un cambio o un resultado; debe contar con un estándar contra el cual evaluar, cotejar o demostrar el progreso o retroceso con respecto a metas u objetivos definidos para un proceso.